

## Póliza ESTÁNDAR

El servicio Estándar cuenta con los siguientes beneficios:



Atención de incidentes en horario de oficina vía telefónica o por correo electrónico.

Información de nuevos requerimientos de la autoridad y fechas compromiso.

Invitaciones a eventos Informativos y notificación de actualizaciones .



Cursos vía remota sobre la aplicación o actualizaciones.

Manuales de la aplicación

## Servicio Escalonado

No todos nuestros clientes tienen las mismas necesidades por lo que creamos la solución de Pólizas de Servicio Escalonado, las cuales pueden contratarse de forma opcional.

Para reportar un incidente recuerda que los medios son los siguientes:



Nuestro correo electrónico  
soporte@ateb.mx



Nuestros teléfonos  
5118 0300 opción 3

# SLA de Soporte

Horario de atención de esta póliza es de lunes a viernes de 8:00 h. a 20:00 h.

## Tiempo Máximo de Atención

		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	1h	2h	6h	8h
	B	2h	4h	8h	12h
	C	6h	8h	12h	16h
	D	8h	12h	16h	16h

## Tiempo Máximo de Solución

		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	4h	8h	16h	18h
	B	8h	12h	18h	20h
	C	16h	18h	20h	24h
	D	18h	20h	24h	24h

Crítica

Alta

Media

Baja

## Servicio ESTÁNDAR

### IMPACTO

A. Flujo de trabajo detenido. Pérdida de un sistema o servicio crítico. Pérdida de acceso a un sistema o servicio que realiza un trabajo que es crítico para el negocio. No se puede hacer la asignación de trabajo principal.

B. Flujo de trabajo obstaculizado, es decir un problema con un sistema o servicio crítico o degradación grave del rendimiento. Interrupción grave del trabajo primario.

C. Problema o pérdida de servicio en una función comercial no crítica, puede funcionar en la asignación de trabajo principal, pero la respuesta es más lenta de lo normal o no puede funcionar en la asignación de trabajo no primario.

D. Dudas o errores en la configuración del sistema. Dudas sobre parámetros o variables del sistema. Dudas o errores sobre la operación cotidiana. Errores en pruebas (si aplica).

Todos los Tickets de Timbrado se les da atención 24 / 7

## Matriz de acuerdos de niveles de Servicios

		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	Crítica	Alta	Media	Baja
	B	Alta	Alta	Media	Baja
	C	Media	Media	Baja	Baja
	D	Baja	Baja	Baja	Baja

### URGENCIA

1: El impacto ya ocurrió o ocurrirá en las siguientes horas. +- 72 hrs. del cierre de cada mes

2: El impacto ocurrirá al final del día o del turno actual +- 72 horas de la quincena de cada mes

3: El impacto ocurrirá dentro de los siguientes días.

4: Actualmente no hay pronóstico de impacto. Se acuerda fecha de entrega

Para reportar un incidente recuerda que los medios son los siguientes:



Nuestro correo electrónico  
soporte@ateb.mx



Nuestros teléfonos  
518 0300 opción 3

# « Tiempos de respuesta

## Ejemplo de incidente de impacto medio

Se recibe un correo comunicando el incidente  
Entrando por el canal de comunicación proporcionado en la póliza

Tiempo de respuesta estimado:  
máximo 2 horas hábiles

Creación de ticket  
Dentro de nuestra plataforma para darle seguimiento al incidente

Tiempo de respuesta estimado:  
máximo 2 horas hábiles

Asignación de ticket  
Se asigna un consultor del pull de acuerdo al nivel del incidente

Tiempo de respuesta estimado:  
máximo de 4 horas hábiles

Contacto con el cliente  
Se recibirá una llamada del consultor asignado para revisión del incidente

Tiempo de solución estimado:  
de 4 a 18 horas hábiles

Solución al incidente  
Se le otorga al cliente la solución y se cierra el ticket en nuestro sistema

Las horas hábiles se contemplan dentro del horario de atención

Para reportar un incidente recuerda que los medios son los siguientes:



Nuestro correo electrónico  
soporte@ateb.mx



Nuestros teléfonos  
5118 0300 opción 3